



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**FAKTOR KUALITI PERKHIDMATAN INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI SWASTA  
MALAYSIA DAN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMER**

**FAIZAH MD GHAZALI**

**FPP 2008 26**

**FAKTOR KUALITI PERKHIDMATAN INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI  
SWASTA MALAYSIA DAN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMER**

**OLEH**

**FAIZAH MD GHAZALI**

**Tesis dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra  
Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah**

**April 2008**



**FAKTOR KUALITI PERKHIDMATAN INSTITUSI  
PENDIDIKAN TINGGI SWASTA MALAYSIA DAN  
KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMER**

**FAIZAH MD GHAZALI**

**DOKTOR FALSAFAH  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
2008**



Abstrak tesis dibentang kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi syarat untuk memperolehi ijazah Doktor Falsafah

**FAKTOR KUALITI PERKHIDMATAN INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI SWASTA  
MALAYSIA DAN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN KONSUMER**

Oleh

**FAIZAH MD GHAZALI**

**April 2008**

**Pengerusi: Professor Zaidatol Akmaliah Lope Pihie, PhD**

**Fakulti: Pengajian Pendidikan**

Sektor Pendidikan Tinggi Swasta Malaysia muncul sebagai industri penting yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi dan pemangkin pembangunan modal insan negara. Walau bagaimanapun, pertambahan bilangan dan jenis aduan daripada pelajar berhubung isu kualiti Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) menimbulkan persoalan berkenaan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh IPTS. Kualiti dalam perkhidmatan adalah tertumpu kepada memenuhi keperluan dan kehendak konsumen. Kadang kala aspek yang dianggap berkualiti oleh pihak pengurusan IPTS mungkin tidak dapat memenuhi keperluan dan kehendak pelajar. Kajian ini memberi tumpuan kepada penilaian kualiti perkhidmatan dari perspektif pelajar sebagai konsumen. Tujuan kajian adalah untuk mengenal pasti faktor kualiti perkhidmatan di IPTS dan menentukan faktor kualiti perkhidmatan yang paling mempengaruhi kepuasan pelajar sebagai konsumen. Instrumen kajian dibina berasaskan teori “disconfirmation” yang bertujuan mengukur kualiti perkhidmatan mengikut jangkaan pelajar. Seramai

325 orang pelajar dari dua buah universiti swasta telah dipilih untuk mewakili IPTS. Melalui faktor analisis, lima faktor kualiti perkhidmatan telah dikenal pasti iaitu program pengajian, perkhidmatan kemudahan, empati pengajar, kepakaran tenaga pengajar dan persekitaran fizikal. Dapatan kajian menunjukkan bahawa program pengajian merupakan faktor perkhidmatan yang ditanggap oleh pelajar sebagai paling berkualiti dengan min yang tertinggi ( $M=5.10$ ,  $SD=0.88$ ) pada skala 7-poin sementara faktor perkhidmatan kemudahan sebagai faktor pada tahap kualiti yang paling rendah ( $M=4.09$ ,  $SD=1.29$ ). Walaupun faktor program pengajian ditanggap oleh pelajar sebagai perkhidmatan yang paling berkualiti, namun faktor persekitaran fizikal memberikan impak yang paling berpengaruh ke atas kepuasan pelajar ( $\beta=.291$ ,  $p<.01$ ). Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap tanggapan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan bagi aspek demografi bidang pengajian [ $F(2,322)=14.945$ ,  $p<.01$ ], penajaan pengajian [ $F(2,322)=11.680$ ,  $p<.01$ ] dan jenis residen pelajar [ $F(2,322)=18.127$ ,  $p<.01$ ] sementara tiada perbezaan yang signifikan dalam tahap tanggapan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan daripada aspek jantina, bangsa dan tahun pengajian pelajar. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan signifikan dalam tahap kepuasan konsumen bagi aspek bidang pengajian [ $F(2,322)=9.502$ ,  $p<.01$ ], penajaan pengajian [ $F(2,322)=7.001$ ,  $p<.01$ ], tahun pengajian [ $F(2,322)=3.713$ ;  $p<.05$ ] dan jenis residen pelajar [ $F(2,322)=4.301$ ,  $p<.05$ ] manakala tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap kepuasan konsumen daripada aspek jantina dan bangsa pelajar. Kajian ini merumuskan bahawa faktor persekitaran fizikal perlu diberi perhatian

dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh IPTS mampu memenuhi kepuasan pelajar.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

**FACTORS OF SERVICES QUALITY IN MALAYSIAN PRIVATE HIGHER  
EDUCATION INSTITUTIONS AND ITS RELATION TO CONSUMER  
SATISFACTION**

By

**FAIZAH MD GHAZALI**

April 2008

**Chairman: Professor Zaidatol Akmaliah Lope Pihie**

**Faculty: Educational Studies**

Malaysia's Private Higher Education sector is one of the major contributors to the economy of Malaysia and is a catalyst in the development of human capital. However, feedbacks received from students pertaining to quality issues among Private Higher Education Institution (PHEI) has raised concerns on services quality rendered by PHEI. The focus of quality in services is to fulfill the needs and wants of consumer. Very often, aspects considered as quality from PHEI's management perspective might not be able to fulfill the needs and wants of students. Hence, this research focuses on the evaluation of services quality from the students' perspective as consumers of PHEI. The study aims to identify service quality factors in PHEI and factors which influenced student satisfaction as consumers of PHEI. The research instrument was based on disconfirmation theory for the purpose to gauge services quality in terms of students' expectations. A total of 325 respondents from two private universities

formed the samples in the study. Five factors of services quality have been identified through factor analysis. They were, programme of studies, service facilities, lecturers' empathy, lecturers' expertise and physical environment. Finding showed that quality factor attributed to programme of studies as perceived by students, ranked the highest in terms of mean score ( $M=5.10$ ,  $SD=0.88$ ) at 7-point scale while the factor of service facilities ranked the lowest ( $M=4.09$ ,  $SD=1.29$ ). Even though the programme of studies was perceived by students to be of the highest quality, however physical environment had a substantial impact on students' satisfaction ( $\beta=.291$ ,  $p<.01$ ). Findings also showed there was a significant difference in students' level of perception towards services quality in terms demographic aspects; field of studies [ $F(2,322)=14.945$ ,  $p<.01$ ], sponsorship of studies [ $F(2,322)=11.680$ ,  $p<.01$ ] and type of students' residence [ $F(2,322)=18.127$ ,  $p<.01$ ] while there was no significant difference in terms of students' level of perception towards services quality on the aspects of gender, race and year of studies. Findings showed there was significant difference in consumer level of satisfaction in the aspects; field of studies [ $F(2,322)=9.502$ ,  $p<.01$ ], sponsorship of studies [ $F(2,322)=7.001$ ,  $p<.01$ ], year of studies [ $F(2,322)=3.713$ ;  $p<.05$ ] and type of students' residence [ $F(2,322)=4.301$ ,  $p<.05$ ] while there was no significant difference in consumer level of satisfaction on the aspects of gender and race. The study concludes; physical environment factor should be given emphasis to ensure service quality rendered by PHEI is able to fulfill students' satisfaction.



## PENGHARGAAN

Saya, Faizah bt Md Ghazali, ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu, mendorong, memberikan kerjasama dan panduan dalam penyediaan dan penulisan tesis ini. Pertama sekali, terima kasih diucapkan kepada Ahli Jawatankuasa Penyeliaan yang amat saya hormati yang dipengerusikan oleh Profesor Dr. Hjh. Zaidatul Akmaliah bt Lope Pihie serta ahli-ahli terdiri daripada Profesor Dr. Hj. Ab. Rahim bin Bakar, Profesor Dr. Aliah Hanim bt Mohd Salleh, dan Profesor Madya Dr. Jamil bin Bojei, atas segala bimbingan, tunjuk ajar serta sokongan yang telah diberikan selama ini sehingga saya mampu menyempurnakan tesis ini akhirnya. Saya juga ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada pihak pentadbiran universiti-universiti swasta terlibat, yang telah membantu saya dengan membenarkan pelajar mereka dijadikan sebagai sampel kajian saya. Ucapan penghargaan dan terima kasih juga khusus untuk semua kenalan dan sahabat yang telah membantu dengan penuh keikhlasan. Akhir sekali, kasih sayang yang tidak terhingga kepada seluruh keluarga saya yang sentiasa amat memahami.



Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah. Anggota Jawatankuasa Penyelia adalah seperti berikut:

**Zaidatul Akmaliah bt Lope Pihie, PhD**

Professor  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Ab. Rahim bin Bakar, PhD**

Professor  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia

**Aliah Hanim bt Mohd Salleh, PhD**

Professor  
Fakulti Ekonomi dan Perniagaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia

**Jamil bin Bojei, PhD**

Professor Madya  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Putra Malaysia

-----  
**HASANAH MOHD GHAZALI, PhD**

Professor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 19 Disember 2008



## PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini ialah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain

-----  
**FAIZAH MD GHAZALI**

Tarikh: 31 Oktober 2008

## ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>PENGHARGAAN</b>	vii
<b>LAMPIRAN KELULUSAN</b>	viii
<b>PERAKUAN</b>	x
<b>SENARAI JADUAL</b>	xv
<b>SENARAI RAJAH</b>	xviii
 <b>BAB</b>	
 <b>1      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar belakang kajian	1
1.2    Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) Malaysia	3
1.2.1    Peraturan dan Akta Kualiti Bagi IPTS	8
1.2.2    Permasalahan dan Aduan Pelajar IPTS	10
1.3    Pernyataan masalah	14
1.4    Objektif am	16
1.4.1    Objektif kajian	
1.5    Soalan kajian	17
1.6    Signifikan kajian	18
1.7    Batasan kajian	22
1.8    Definisi operasional	23
 <b>2      SOROTAN LITERATUR</b>	
2.1    Pengenalan	27
2.2    Kualiti Perkhidmatan dan kepuasan konsumen	28
2.3    Pendidikan tinggi di Malaysia	33
2.3.1    IPTS dan kategori	36
2.4    Konsep kualiti	38
2.5    Konsep kualiti dalam industri perkhidmatan	41
2.6    Institusi pengajian tinggi sebagai organisasi perkhidmatan	43
2.7    Pelajar sebagai konsumen	49
2.8    Teori dan model kualiti perkhidmatan dan kepuasan konsumen	52
2.8.1    Konsep jangkaan	
2.8.2    Teori “expectancy disconfirmation”	56
2.8.3    Konsep jangkaan dalam pendidikan tinggi	58
2.8.4    Model kualiti perkhidmatan	61
2.8.5    Kepuasan konsumen	67

2.8.6	Perbandingan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan konsumen	71
2.9	Pengukuran kualiti perkhidmatan	76
2.9.1	Perdebatan pengukuran kualiti perkhidmatan	77
2.10	Skala pengukuran bagi kualiti perkhidmatan	80
2.10.1	Masalah kecondongan dalam kualiti perkhidmatan	82
2.11	Pengukuran kepuasan konsumen	83
2.12	Faktor dan dimensi dalam kualiti perkhidmatan	86
2.13	Kajian kualiti perkhidmatan untuk pendidikan tinggi	90
2.14	Kajian kepuasan konsumen dalam pendidikan tinggi	105
2.15	Kerangka kerja konseptual kajian	121
2.16	Rumusan	147

### 3 METODOLOGI

3.1	Pendahuluan	149
3.2	Jenis rekabentuk kajian	
3.3	Instrumentasi	150
3.3.1	Pembinaan instrumen pengukuran	151
3.3.2	Skala pengukuran	154
3.3.3	Kesahan dan kebolehppercayaan instrumen	159
3.4	Ujian rintis	165
3.5	Sasaran populasi	167
3.6	Persampelan	168
3.6.1	Kerangka persampelan	
3.6.2	Kaedah persampelan	
3.6.3	Saiz sampel	171
3.7	Kaedah kutipan data	175
3.8	Analisis data	

### 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	179
4.2	Profil responden	180
4.3	Faktor-faktor kualiti perkhidmatan IPTS	182
4.3.1	Faktor program pengajian	185
4.3.2	Faktor perkhidmatan kemudahan	186
4.3.3	Faktor empati pengajar	188
4.3.4	Faktor kepakaran pengajar	189
4.3.5	Faktor persekitaran fizikal	190
4.4	Persepsi konsumen terhadap kualiti perkhidmatan IPTS	192
4.4.1	Faktor program pengajian	193
4.4.2	Faktor perkhidmatan kemudahan	194
4.4.3	Faktor empati pengajar	196

4.4.4	Faktor kepakaran pengajar	197
4.4.5	Faktor persekitaran fizikal	198
4.5	Tahap kepuasan konsumen terhadap kualiti perkhidmatan IPTS	199
4.6	Faktor-faktor kualiti perkhidmatan yang penting kepada kepuasan konsumen	204
4.6.1	Kualiti perkhidmatan dan kepuasan konsumen	206
4.7	Kualiti perkhidmatan dan perbezaan demografi	207
4.7.1	Perbezaan kualiti perkhidmatan berdasarkan bidang pengajian	208
4.7.2	Perbezaan kualiti perkhidmatan berdasarkan jantina	210
4.7.3	Perbezaan kualiti perkhidmatan berdasarkan bangsa	212
4.7.4	Perbezaan kualiti perkhidmatan berdasarkan penajaan pengajian	214
4.7.5	Perbezaan kualiti perkhidmatan berdasarkan tahun pengajian	217
4.7.6	Perbezaan terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan residen pelajar	218
4.8	Kepuasan konsumen dan perbezaan demografi	221
4.8.1	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan bidang pengajian	222
4.8.2	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan jantina	222
4.8.3	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan bangsa	223
4.8.4	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan penajaan pengajian	224
4.8.5	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan tahun pengajian	226
4.8.6	Perbezaan kepuasan konsumen berdasarkan residen	227
4.9	Rumusan	229

## 5 RINGKASAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Ringkasan dapatan	230
5.1.1	Faktor-faktor kualiti perkhidmatan IPTS	
5.1.2	Persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan IPTS	
5.1.3	Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan IPTS	
5.1.4	Faktor kualiti perkhidmatan yang penting kepada kepuasan konsumen	233
5.1.5	Kualiti perkhidmatan dan perbezaan demografi	
5.1.6	Kepuasan konsumen dan perbezaan demografi	
5.2	Perbincangan dapatan	236
5.2.1	Faktor-faktor kualiti perkhidmatan IPTS Malaysai	

5.2.2	Persepsi konsumen terhadap kualiti perkhidmatan	241
5.2.3	Tahap kepuasan konsumen terhadap kualiti perkhidmatan	248
5.2.3	Faktor kualiti perkhidmatan yang penting kepada kepuasan konsumen	251
5.2.4	Perbezaan kualiti perkhidmatan dan kepuasan konsumen berdasarkan demografi	252
5.3	Implikasi dan sumbangan kajian kepada teori	259
5.4	Implikasi dan sumbangan kajian kepada bidang pendidikan tinggi swasta	260
5.5	Cadangan untuk kajian lanjutan	262
5.6	Cadangan untuk dasar pendidikan tinggi negara	263
5.7	Rumusan	265
<b>BIBLIOGRAFI</b>		268
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>BIODATA PELAJAR</b>		



## SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
1.1 Jenis dan contoh aduan pelajar IPTS ke Kementerian Pengajian Tinggi	12
2.1 Bilangan IPTS Malaysia (tahun 2001-2007)	35
2.2 Enrolmen pelajar IPTS (2001-2007)	36
2.3 Klasifikasi ciri-ciri umum organisasi perkhidmatan	46
2.4 Ringkasan kajian kualiti perkhidmatan dalam pelbagai sektor perkhidmatan	88
2.5 Ringkasan kajian kualiti perkhidmatan dalam pendidikan tinggi	111
3.1 Sumber item instrumen soal selidik	153
3.2 Skala pengukuran mengikut “kepentingan/prestasi”	161
3.3 Nilai kebolehpercayaan bagi ujian rintis	166
3.4 Bilangan pelajar mengikut bidang pengajian	172
3.5 Kaedah analisis data	173
3.6 Bilangan saiz sampel mengikut bidang dan universiti	174
4.1 Soalan kajian dan analisis data	179
4.2 Profil responden	181
4.3 Kebolehpercayaan dan “factor loading” bagi faktor program pengajian	185
4.4 Kebolehpercayaan dan “factor loading” bagi faktor perkhidmatan kemudahan	187
4.5 Kebolehpercayaan dan “factor loading” bagi faktor empati	188
4.6 Kebolehpercayaan dan “factor loading” bagi faktor kepakaran	190

4.7	Kebolehpercayaan dan “factor loading” bagi faktor persekitaran fizikal	191
4.8	Min dan sisihan piawai bagi faktor program pengajian	193
4.9	Min dan sisihan piawai bagi faktor perkhidmatan kemudahan	195
4.10	Min dan sisihan piawai bagi faktor empati	196
4.11	Min dan sisihan piawai bagi faktor kepakaran	197
4.12	Min dan sisihan piawai bagi faktor persekitaran fizikal	199
4.13	Min, sisihan piawai dan kebolehpercayaan bagi kepuasan konsumen	200
4.14	Analisis regresi bagi faktor penyumbang kepada kepuasan konsumen	206
4.15	Faktor kualiti perkhidmatan, min dan sisihan piawai	207
4.16	Min dan sisihan piawai kualiti perkhidmatan mengikut bidang pengajian	209
4.17	ANOVA bagi tahap kualiti perkhidmatan responden berdasarkan bidang pengajian	210
4.18	Min dan sisihan piawai kualiti perkhidmatan mengikut jantina	211
4.19	Ujian t tahap kualiti perkhidmatan mengikut jantina	
4.20	Min dan sisihan piawai bagi kualiti perkhidmatan mengikut bangsa	213
4.21	ANOVA bagi tahap kualiti perkhidmatan berdasarkan bangsa	214
4.22	Min dan sisihan piawai kualiti perkhidmatan berdasarkan penajaan pengajian	216
4.23	ANOVA bagi tahap kualiti perkhidmatan responden berdasarkan penajaan pengajian	

4.24	Min dan sisihan piawai bagi kualiti perkhidmatan mengikut tahun pengajian	217
4.25	ANOVA bagi kualiti perkhidmatan berdasarkan tahun pengajian	
4.26	Min dan sisihan piawai bagi kualiti perkhidmatan mengikut residen pelajar	220
4.27	ANOVA bagi kualiti perkhidmatan berdasarkan residen pelajar	
4.28	Min dan sisihan piawai kepuasan konsumen mengikut bidang pengajian	222
4.29	ANOVA bagi tahap kepuasan konsumen berdasarkan bidang pengajian	
4.30	Min dan sisihan piawai kepuasan konsumen mengikut jantina	223
4.31	Ujian- t tahap kepuasan konsumen mengikut jantina	
4.32	Min dan sisihan piawai bagi kepuasan konsumen mengikut bangsa	224
4.33	ANOVA bagi tahap kepuasan konsumen berdasarkan bangsa	
4.34	Min dan sisihan piawai kepuasan konsumen mengikut penajaan pengajian	225
4.35	ANOVA bagi tahap kepuasan konsumen responden berdasarkan penajaan pengajian	
4.36	Min dan sisihan piawai bagi kepuasan konsumen mengikut tahun pengajian	226
4.37	ANOVA bagi kepuasan konsumen berdasarkan tahun pengajian	227
4.38	Min dan sisihan piawai bagi kepuasan konsumen mengikut residen pelajar	228
4.39	ANOVA bagi kepuasan konsumen berdasarkan residen pelajar	

## SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
1.1 Bilangan dan jenis aduan pelajar 2001-2003	11
2.1 Pengalaman perkhidmatan	47
2.2 Perbezaan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan konsumer	56
2.3 Sifat umum dan penentuan jangkaan konsumer terhadap perkhidmatan	59
2.4 Model ‘Jurang’ kualiti perkhidmatan	63
2.5 Model kualiti perkhidmatan Gronroos	65
2.6 Pengaruh timbal balik asimetrik antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pada tahap pertembungan dan global	74
2.7 Model penyempurnaan program pendidikan	122
2.8 Faktor-faktor kualiti perkhidmatan IPTS	124
2.9 Proses kualiti dan kepuasan	125
2.10 Skala digunakan untuk instrumen soal selidik	126
2.11 Rangka kerja konseptual	146
3.1 Skala pengukuran kualiti perkhidmatan IPTS	158
4.1 Kekerapan bagi item 1 Kepuasan Konsumer	201
4.2 Kekerapan bagi item 2 Kepuasan Konsumer	202
4.3 Kekerapan bagi item 3 Kepuasan Konsumer	203
4.4 Kekerapan bagi item 4 Kepuasan Konsumer	
4.5 Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut bidang	

	pengajian	210
4.6	Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut jantina	212
4.7	Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut bangsa	214
4.8	Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut penajaan	216
4.9	Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut tahun pengajian	218
4.10	Perbezaan min kualiti perkhidmatan mengikut residen	220
5.1	Model kualiti perkhidmatan IPTS Malaysia	237



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang kajian**

Abad ke-20 merupakan abad produktiviti manakala abad ke-21 bakal menjadi abad kualiti (Juran dan Godfrey, 2000). Kenyataan tersebut merujuk kepada kepentingan kualiti kepada setiap organisasi baik bermotifkan keuntungan atau bukan bermotifkan keuntungan. Penekanan kepada kualiti bermula dalam sektor perkilangan yang memerlukan produk yang dihasilkan menepati piawai yang telah ditetapkan dengan kos pengeluaran yang rendah. Aspek kualiti menjadi tumpuan dari peringkat awal perancangan produk, reka bentuk prosedur bagi aliran pemprosesan sehingga kepada kawalan kualiti ke atas barangan siap. Peranan kualiti dikembangkan ke sektor perkhidmatan awal dekad 80-an apabila sektor perkhidmatan telah menyumbang melebihi 50% dari Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) serta guna tenaga bagi kebanyakan negara perindustrian di dunia (Langeard, 1983).

Perkembangan ini telah memberi fokus kepada penyelidikan dalam kualiti perkhidmatan sebagai satu bidang ilmu kerana terdapat perbezaan yang ketara antara ciri sektor perkhidmatan dengan barangan. Kualiti dalam perkhidmatan adalah berfokus kepada memenuhi keperluan dan kehendak konsumen. Kualiti

perkhidmatan berlegar dalam konsep bahawa ia adalah hasil daripada perbandingan antara jangkaan konsumen dan persepsi mereka mengenai perkhidmatan yang diterima (Gronroos, 1984; Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985, 1988, 1994a, 1994b). Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) memberikan definisi kualiti perkhidmatan sebagai penilaian dan pertimbangan konsumen mengenai perkhidmatan yang berasaskan kepada kecemerlangan firma secara keseluruhan.

Penyelidikan berkaitan kualiti perkhidmatan yang berfokuskan kepuasan konsumen telah menarik minat ramai pengkaji dalam sektor perbankan (Lassar, Manolis dan Winsor, 2000), kesihatan (Lee, Delene dan Kim 2000), penerbangan (Sultan dan Simpson, 2000), sistem maklumat (Jiang, Klein dan Crampton, 2000) serta pendidikan tinggi (Ford, Joseph dan Joseph, 1999). Konsep kepuasan konsumen juga begitu penting di negara-negara maju sehingga terbinanya indeks-indeks pengukuran kepuasan konsumen seperti 'American Satisfaction Index' di Amerika Syarikat, 'German Barometer-Quality and Satisfaction' di German dan 'Swedish Satisfaction Index' di Sweden. 'American Customer Satisfaction Index' (ACSI) telah dibina pada tahun 1994 bertujuan untuk mengukur kualiti perkhidmatan dan kepuasan seperti yang dialami oleh konsumen (Anderson dan Fornell, 2000). Manakala 'German Customer Barometer Quality and Satisfaction' dan 'Deutsches Kundenbarometer' yang merupakan indeks pengukuran kepuasan konsumen telah digunakan semenjak 1992.



Kualiti perkhidmatan dapat diukur atau ditunjukkan melalui implikasinya yang mampu dikaitkan dengan pembuatan keputusan. Faktor kualiti adalah merupakan salah satu penyumbang kepada kejayaan serta kelebihan saingan sesebuah firma. Pada asasnya, penekanan kepada kualiti dapat memberikan faedah kepada sesebuah organisasi dari segi keuntungan, kesan defensif, niat perlakuan untuk melakukan pembelian yang lebih banyak, pengekalan pelanggan dan “word of mouth” serta kesetiaan (Zeithaml, 2000).

## **1.2 Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) Malaysia**

Salah satu sumber kekuatan sektor perkhidmatan di Malaysia ialah industri pendidikan tinggi. Industri pendidikan tinggi di Malaysia mempunyai potensi untuk berkembang maju. Seterusnya industri ini dapat memberikan sumbangan yang signifikan kepada ekonomi dan pembangunan negara, dari segi kewangan dan boleh bertindak sebagai pemangkin kepada sumber tenaga manusia seperti yang diperlukan dalam era k-ekonomi. Perkembangan pesat pendidikan tinggi di Malaysia dapat dibuktikan menerusi pertambahan bilangan kolej dan universiti swasta. Peningkatan bilangan pelajar baik pelajar tempatan dan dari luar Negara juga menjadi faktor utama ke arah kepesatannya.

Rancangan Malaysia Ke-7 (1996-2000) telah menggariskan matlamat yang perlu dicapai oleh sektor pendidikan agar dapat menyediakan tenaga kerja mahir dan